

**STRATEGI PENGELOLAAN PT. SEKAPUR SIRIH TOUR  
DAN TRAVEL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN HAJI DI KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial Islam  
Pada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi



**DISUSUN OLEH :**

**TAUFIK SALIM**  
**NIM. 10645004275**

**PROGRAM S1  
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2010**

## ABSTRAK

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang ke lima sebagaimana ibadah yang diwajibkan. Di Indonesia penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas Nasional karena menyangkut kesejahteraan lahir-batin jamaah haji. Dalam upaya meningkatkan penyelenggaraan ibadah haji bagi umat Islam juga terdapat penyelenggaraan haji khusus yang ditetapkan oleh menteri yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 17 Tahun 1999. Pada umumnya penyelenggaraan haji khusus diselenggarakan oleh biro-biro traveling, termasuk diantaranya PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kota Pekanbaru dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya. Tujuannya untuk mengetahui strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kota Pekanbaru dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif yang menggambarkan tentang strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji.

Adapun hasil analisis menunjukan bahwa strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kota Pekanbaru sudah sesuai Undang-undang Nomor 17 Tahun 1999, tetapi belum maksimal dalam proses pelaksanaannya. Dalam hal pelayanan ibadah haji, strategi pengelolaan yang dilakukan dengan meningkatkan pelayanan berdasarkan standarnya. Dalam hal promosi, PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel menggunakan media cetak dan media elektronik.

Dalam melayani jamaah haji, PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel masih memakai legalitas PT. Diyoshiba. Pelayanan penerimaan pendaftaran dengan mengisi formulir yang disediakan dan melengkapi persyaratan, dapat dilakukan melalui via telepon. Memiliki pembimbing atau petugas ibadah haji mampu berbahasa inggris dan bahasa arab dan berpengalaman. Melakukan pembekalan dengan mengadakan manasik haji sebanyak 4 kali. Untuk petugas kesehatan perusahaan bekerjasama dengan pihak rumah sakit. Melakukan pelaporan kepada perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi pada saat tiba dan kembali. Memberangkatkan dan memulangkan jamaah haji tepat pada waktunya. Untuk pemberangkatan yang digunakan yaitu transportasi udara dan transportasi darat. Pelayanan akomodasi meliputi: Paket gold, paket VIP dan Paket ekonomis.

Faktor-faktor yang mempengaruhi strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji seperti: Adanya sumber daya manusia yang berkualitas, integritas, komitmen, teamwork, kompetitif serta inisiatif. Adanya kebersamaan dan kerja sama, adanya perlakuan adil diantara karyawan, memberikan hak karyawan tepat pada waktunya dan pemberdayaan karyawan dengan baik. Adanya fasilitas untuk karyawan dan jamaah haji. Adanya hubungan komunikasi dengan cara saling menghormati, menghargai, tata krama, sopan santun, jujur, amanah dan lain sebagainya.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAKSI .....</b>	i
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	ii
<b>DAFTAR ISI.....</b>	v
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Alasan Pemilihan Judul.....	5
1.3. Penegasan Istilah.....	5
1.4. Permasalahan .....	7
1.5. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	8
1.6. Kerangka Teoretis dan Konsep Operasional.....	9
1.7. Metodologi Penelitian .....	28
<b>BAB II. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
2.1. Sejarah PT. Sekapur Sirih Tour Dan Travel .....	32
2.2. Struktur Organisasi PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel .....	32
2.3. Ketentuan Visa Request Haji dan Umroh .....	33
2.4. Program Haji Khusus .....	35
2.5. Estimasi Perjalanan Haji .....	38
<b>BAB III. PENYAJIAN DATA</b>	
3.1. Strategi Pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel .....	43
3.2. Kualitas Pelayanan.....	48
3.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji .....	56
<b>BAB IV. ANALISIS DATA</b>	
4.1. Strategi Pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel .....	60
4.2. Kualitas Pelayanan.....	63
4.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji .....	68

**BAB V PENUTUP**

5.1. Kesimpulan .....	70
5.2 Saran-saran.....	74

<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>75</b>
---------------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>77</b>
--------------------------------	-----------

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Mengerjakan haji ialah mengunjungi Baitullah yang telah dijadikan Allah SWT sebagai kiblat bagi umat Islam, untuk mentawafinya, dan untuk melaksanakan beberapa amalan dan ibadah yang telah ditetapkan syara' diwaktu yang telah ditentukan yakni dimulai dari 1 Syawal sampai hari ke sepuluh dari bulan Zulhijjah (Ash Shiddieqy, 1998: 130).

Haji merupakan rukun Islam yang ke lima sebagai ibadah yang difardhukan, sebagaimana firman Allah SWT dalam Al qur'an surat Ali Imran Ayat 97 sebagai berikut :

وَلِلّٰهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ اِلَيْهِ سَبِيْلًا وَمَنْ كَفَرَ فَاِنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِيْنَ

Artinya :

*Dan wajib melaksanakan haji karena Allah SWT atas orang yang mempunyai kemungkinan untuk sampai kesana. Dan barang siapa tidak mau beriman, maka bahwasanya Allah SWT itu, maha kaya dari segala alam (surat Ali Imran/3: 97).*

Ayat di atas menjelaskan wajibnya haji bagi umat Islam yang sanggup atau mampu. Mampu dalam ayat di atas mengandung pengertian mampu melaksanakan segala yang berhubungan dengan kewajiban dan tata cara pelaksanaan ibadah haji. Dalam konteks ini, kemampuan yang diperlukan meliputi kemampuan jasmaniyah dan rohaniyah (Sugito, 2007: 01).

Dalam menangani masalah haji setidaknya memiliki ketelatenan dan keseriusan. Penyelenggaraan haji adalah suatu kegiatan yang mempunyai

mobilitas yang tinggi dan pergerakan dinamis. Akan tetapi terbatas oleh tempat dan waktu, karena haji hanya dilakukan dimusim haji saja.

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia merupakan tugas Nasional karena menyangkut kesejahteraan lahir-batin jamaah haji. Peningkatan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jamaah haji diwujudkan dalam penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan haji. Penyempurnaan sistem dan manajemen tersebut dimaksudkan agar calon jamaah haji lebih siap dan mandiri dalam proses pelaksanaannya sesuai dengan tuntunan agama sehingga memperoleh haji yang mabrur.

Penyelenggara ibadah haji berkewajiban melaksanakan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jamaah haji dengan baik serta menyediakan fasilitas dan kemudahan yang dibutuhkan jamaah haji. Upaya meningkatkan penyelenggaraan ibadah haji bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus, dapat diselenggarakan ibadah haji khusus yang ditetapkan oleh menteri yang tercantum dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1999 pada pasal 23. Pada pasal 24 juga tertera bahwa :

1. Penyelenggaraan ibadah haji khusus wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut :
  - a. Hanya menerima pendaftaran dan melayani calon jamaah haji yang menggunakan paspor haji,
  - b. Menyediakan petugas pembimbing ibadah dan kesehatan,
  - c. Melapor kepada perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi dan pada saat akan kembali ke Indonesia,

- d. Memberangkatkan dan memulangkan jamaahnya sesuai dengan ketentuan penyelenggaraan ibadah haji khusus dan perjanjian yang di sepakati kedua belah pihak meliputi hak dan kewajiban masing-masing.

Ketentuan tentang penyelenggaraan haji khusus tersebut diatur lebih lanjut dengan keputusan menteri. Jika terdapat pelanggaran dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dikenai sanksi administratif berupa peringatan, pencabutan izin penyelenggara, pencabutan izin usaha (Amin Suma, 2004: 698).

Undang-undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji, mengamanatkan pemerintah agar melibatkan peran serta masyarakat secara luas dalam hal pelayanan dan pengorganisasian serta pengawasan, penyelenggaraan ibadah haji, memberikan perlindungan hukum yang tegas bagi jamaah haji serta upaya peningkatan pelayanan dengan menghilangkan monopoli. Ketentuan dan kebijakan yang telah ditetapkan dalam Undang-undang tersebut wajib dijalankan oleh pemerintah serta konsisten, luwes dan transparan. Atas dasar pemikiran tersebut pemerintah selalu berusaha melakukan peningkatan penyelenggaraan ibadah haji, sehingga calon jamaah haji dapat menunaikan ibadah haji dengan mudah, tertib, dan aman (Kustini, 2007: 01).

Untuk meningkatkan pelayanan haji, perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa atau pelayanan yakni PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam hal ini mempunyai strategi dalam menjalankan peranannya. Strategi dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan prestasi dan kualitas pelayanan.

Strategi pada hakikatnya adalah rencana jangka panjang perusahaan dan memutuskan arah tindakan serta mendapatkan sumber-sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

Dalam rentang tahun 2005-2009 jumlah jamaah haji PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel mengalami fluktuasi. Untuk mengetahui mengenai perkembangan jumlah jamaah haji tersebut pada PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.1: Perkembangan jumlah jamaah haji pada PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel tahun 2005-2009.**

No	Tahun	Target Jamaah Haji	Realisasi	Persentase
1	2005	20	20	100%
2	2006	30	20	66%
3	2007	40	62	155%
4	2008	40	-	0%
5	2009	40	20	50%

Sumber : PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel

Tabel di atas menggambarkan bahwa jumlah jamaah haji mengalami fluktuasi yaitu mengalami peningkatan dan penurunan. Pada Tahun 2005 target jamaah haji 20 orang, realisasi 20 orang atau 100%, Tahun 2006 target jamaah haji 30 orang, realisasi 20 orang atau 66%, untuk Tahun 2007 jumlah jamaah haji mengalami kenaikan dari target jamaah haji 40 orang, realisasi 62 orang atau 155%, Tahun 2008 mengalami penurunan dari target jamaah haji 40 orang, realisasinya tidak terdapat jamaah haji atau 0% dan Tahun 2009 target jamaah haji 40 orang, realisasi 20 orang atau 50%. Hal ini menggambarkan bahwa pelaksanaan pelayanan perlu ditingkatkan lebih lanjut dengan menggunakan strategi untuk meningkatkan prestasi dan kualitas pelayanan.



Bertitik tolak dari latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang strategi pengelolaan melalui penelitian yang berjudul ” Strategi Pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kota Pekanbaru”.

## **1.2 Alasan Pemilihan Judul**

Judul ini penulis pilih dengan pertimbangan:

1. Penulis ingin mengetahui strategi pengelolaan yang dilakukan oleh PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kota Pekanbaru, termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi strategi tersebut.
2. Sepengetahuan penulis judul penelitian ini belum pernah diteliti oleh orang lain.
3. Dari segi waktu dan juga dana serta tenaga penulis mampu untuk melaksanakannya.

## **1.3 Penegasan Istilah**

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami judul penelitian, maka penulis memberikan penegasan istilah sebagai berikut :

1. Menurut J L Thompson strategi adalah sebagai cara untuk mencapai sebuah hasil akhir. Hasil akhir menyangkut tujuan dan sasaran organisasi (Olover, 2006: 2).

2. Pengelolaan adalah penyelenggaraan atau perumusan agar sesuatu yang dikelola dapat berjalan lancar, efektif dan efisien (Arikunto, 1986: 8).

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat diartikan bahwa Strategi Pengelolaan adalah suatu cara dengan rancangan yang teratur dalam penyelenggaraannya untuk pencapaian tujuan.

3. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel adalah merek usaha dari PT. Anugerah Riau Perkasa Abadi sebagai perusahaan jasa Biro Perjalanan Wisata yang tercatat sebagai anggota ASITA No. 0124/IV/ASITA/DPP/2004 berkedudukan di Pekanbaru Riau.

Selain fokus dibidang layanan penjualan tiket pesawat on line, rental mobil, voucher hotel, paket tour dan pengurusan dokumentasi perjalanan. Skapur sirih tour dan travel juga bergerak dalam bidang layanan pembuatan, penjualan dan penyelenggaraan paket perjalanan umroh, umroh plus dan haji khusus.

4. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam memberi pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik (Lukman, 2003: 10).

Berdasarkan penegasan istilah di atas, maka maksud judul strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel adalah cara atau tehnik PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam mengelola kualitas pelayanan ibadah haji.

## **1.4 Permasalahan**

### **1.4.1 Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kota Pekanbaru?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kota Pekanbaru?
3. Faktor-faktor apa saja yang menghambat strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kota Pekanbaru?
4. Kegiatan-kegiatan apa saja yang dilakukan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kota Pekanbaru?
5. Apakah strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dapat meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kota Pekanbaru?

### **1.4.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian di atas penulis dapat merumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kota Pekanbaru?

2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kota Pekanbaru?

#### **1.4.3 Batasan Masalah**

Mengingat banyaknya masalah-masalah yang perlu dikaji dalam penelitian ini, untuk memudahkan dan lebih terarahnya penelitian, penulis memfokuskan pada: Strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kota Pekanbaru.

### **1.5 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi strategi PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kota Pekanbaru.

#### **1.5.2 Kegunaan penelitian**

1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan bagi penyelenggaraan ibadah haji yang memberikan pelayanan atau jasa.
2. Sebagai referensi bagi PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dan khalayak pembaca.
3. Sebagai syarat memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru.

## **1.6 Kerangka Teoretis Dan Konsep Operasional**

### **1.6.1 Kerangka Teoretis**

#### **A. Strategi**

##### **1. Pengertian Strategi**

Strategi adalah rencana yang disatukan, luas dan terintegrasi yang menghubungkan keunggulan strategi perusahaan dengan tantangan lingkungan dan yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama dari perusahaan itu dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi (William, 1988: 4).

Oliver (2006:2) mengutip pendapat J L Thomson strategi adalah sebagai cara untuk mencapai sebuah hasil akhir. Sementara Benet seperti yang dikutip oleh Oliver (2006:2) menggambarkan strategi sebagai arah yang dipilih organisasi untuk diikuti dalam mencapai misinya. Mintzberg menawarkan lima kegunaan dari kata strategi sebagaimana yang dikutip Oliver (2006:2), yaitu :

1. Sebuah rencana, suatu arah tindakan yang diinginkan secara sadar,
2. Sebuah cara, suatu manuver spesifik yang dimaksudkan untuk mengecoh lawan atau kompititor,
3. Sebuah pola, dalam suatu rangkaian tindakan,
4. Sebuah posisi, suatu cara menempatkan organisasi dalam sebuah lingkungan,
5. Sebuah prspektif, suatu cara yang terintegrasi dalam memandang dunia.

Mintzberg melihat hubungan diantara kelima kegunaan yang diajukan dan dalam tulisannya selalu menekankan bahwa sangat penting bagi pembaca untuk

menggali berbagai perspektif yang berbeda dari sebuah organisasi dan aktivitasnya yang diberikan oleh tiap-tiap kegunaan.

Jadi, dari pengertian di atas adapun maksud dalam penelitian ini adalah strategi pengelolaan internal PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji.

Menurut Cultip-Center-Broom, sebagaimana yang dikutip oleh Bungin (2006: 136), perencanaan strategis bidang humas meliputi kegiatan :

1. Membuat keputusan mengenai sasaran dan tujuan program,
2. Menentukan identifikasi khalayak penentu,
3. Menetapkan kebijakan atau aturan untuk menentukan strategi yang akan dipilih,
4. Memutuskan strategi yang akan digunakan.

Dari keempat poin di atas terdapat hubungan yang erat satu sama lain antara seluruh sasaran dan tujuan program yang sudah ditetapkan, khalayak yang ingin dituju dan juga strategi yang dipilih. Hal yang terpenting adalah bahwa strategi dipilih untuk mencapai hasil maksimal tertentu sebagaimana yang dinyatakan dalam sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.

## 2. Macam-macam strategi

Terdapat beberapa macam strategi, yakni :

- a. Strategi stabilitas adalah strategi yang dilakukan perusahaan bila perusahaan tetap melayani masyarakat dalam sektor produk atau jasa dan sektor fungsi yang serupa sebagai yang ditetapkan dalam batasan bisnisnya atau dalam sektor yang sangat serupa.

- b. Strategi ekspansi adalah strategi yang dilakukan perusahaan bila perusahaan memfokuskan keputusan strateginya pada peningkatan ukurannya dalam langkah kegiatan yang sekarang atau yang telah ada (William F. Glueck, 1988: 216).

Strategi untuk mencapai tujuan organisasi memiliki beberapa sifat.

Menurut Agustinus sebagai berikut :

- a. Menyatu (*unified*), yaitu menyatukan seluruh bagian-bagian dalam organisasi,
- b. Menyeluruh (*comprehensive*), yaitu mencakup seluruh aspek dalam organisasi,
- c. Integral (*integrated*), yaitu strategi yang cocok dan sesuai dengan seluruh tingkatan.

Menurut pendapat Hoper dan Schandel, komponen strategi yang perlu diperhatikan adalah :

- a. Ruang lingkup (*scope*), yaitu ruang gerak interaksi antara organisasi atau perusahaan dengan lingkungan eksternalnya, baik masa kini maupun masa yang akan datang,
- b. Pengetahuan sumber daya dan kemampuan untuk mencapai tujuan atau sasaran organisasi atau perusahaan,
- c. Keunggulan kompetitif, yaitu posisi unik yang dikembangkan organisasi atau perusahaan,

- d. Sinergi, yaitu efek bersama dari pengerahan sumber daya atau keputusan strategi, sehingga seluruh komponen yang ada mampu secara terpadu dan efektif (Sudarmo, 2005: 15).

### 3. Unsur-unsur Strategi

Adapun unsur-unsur strategi ini meliputi:

- a. Unsur pelaksanaan strategi,

Dalam hal ini anggota atau karyawan suatu lembaga atau organisasi yang di tunjuk sesuai dengan kapasitas sebagai anggota.

- b. Penyusun program strategi,

Merupakan hal yang sangat signifikan sehingga dapat penyusunan yang sistematis maka akan menghasilkan hasil yang signifikan.

### 4. Penyusunan Strategi

Perusahaan melakukan strategi untuk memenangkan persaingan bisnis yang dijalankannya, serta untuk mempertahankan keberlangsungan kehidupan perusahaan dalam jangka panjang. Untuk melakukan strategi, dilakukan penyusunan strategi yang pada dasarnya terdiri dari 3 fase, yaitu keperluan penyusunan strategi, analisis situasi, pemilihan strategi.

- a. Penilaian keperluan penyusunan strategi,

Sebelum strategi disusun, perlu ditanyakan terlebih dahulu apakah memang penyusunan strategi, baik strategi baru maupun perubahan strategi, perlu untuk dilakukan ataukah tidak.



b. Analisis situasi,

Pada tahap ini, perusahaan perlu melakukan analisis mengenai kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan sekaligus juga menganalisis peluang dan tantangan yang dihadapi oleh organisasi. Salah satu pendekatan yang paling populer dalam fase ini adalah apa yang dinamakan sebagai analisis SWOT. SWOT adalah kependekan dari *Strength* (kekuatan), *Weakness* (kelemahan), *Opportunities* (peluang), dan *Threat* (tantangan).

c. Pemilihan Strategi,

Setelah perusahaan melakukan analisis terhadap keadaan internal dan eksternal perusahaan, maka perusahaan perlu menentukan strategi yang akan diambil dari berbagai alternatif yang ada. Pada dasarnya alternatif strategi terbagi atas tiga bagian yaitu strategi yang cenderung mengambil resiko, strategi yang cenderung menghindari resiko dan strategi yang memadukan antara keduanya (Saefullah, 2005: 135).

5. Tujuan strategi

Tujuan strategi secara umum adalah untuk menghindari atau mengantisipasi segala bentuk kegagalan yang akan terjadi dengan memperhatikan kemungkinan tersebut maka dibutuhkan segenap pengelolaan secara professional.

## **B. Pengelolaan**

Pengelolaan merupakan terjemahan dari kata “*management*”. Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan bahwa pengelolaan berarti penyelenggaraan, menurut Hersey dan Blanchard (1982) didefinisikan sebagai

berikut: *“management as working together with or through people, individual or groups, to accomplish organizational goal”* jika diartikan manajemen adalah kegiatan bekerjasama atau melalui orang lain, baik perorangan maupun kelompok, untuk mencapai tujuan organisasi (Sudjana, 2003: 1).

Menurut Winarno Hamiseno pengelolaan adalah substantifa dari mengelola, sedangkan mengelola adalah suatu tindakan yang dimulai dari penyusunan data, merencana, mengorganisasikan, melaksanakan sampai dengan pengawasan dan penilaian. Selanjutnya pengelolaan menghasilkan sesuatu dan sesuatu itu dapat merupakan sumber penyempurnaan dan peningkatan pengelolaan selanjutnya. Definisi lain menyebutkan bahwa pengelolaan adalah penyelenggaraan atau perumusan agar sesuatu yang dikelola dapat berjalan lancar, efektif dan efisien (Arikunto, 1986: 8). Dijelaskan pula bahwa pengelolaan meliputi banyak kegiatan dan semuanya itu bersama-sama menghasilkan suatu hasil akhir yang memberikan informasi bagi penyempurnaan perkegiatan.

Menurut Mary Parker Follet (1997) Manajemen adalah seni dalam menyelesaikan sesuatu melalui orang lain. Segala sesuatu yang perlu dilakukan dalam rangka pencapaian tujuan tertentu. Tujuan tersebut sangat beragam, tergantung dari jenis sebuah organisasi (Tisnawati Sule, 2005: 5).

Menurut G.R. Terry manajemen merupakan satu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya.

Disisi lain beberapa pakar manajemen mendefinisikan manajemen sebagai berikut :

1. Paterson dan E.G. plowman mendefinisikan : Manajemen sebagai suatu tehnik, maksud dan tujuan dari sekelompok manusia tertentu yang ditetapkan, dijelaskan dan dijalankan.
2. Sondang P. Siagian, MPA, ph. D mendefinisikan : Manajemen adalah kemampuan dan keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapain tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.
3. Prof, Oey Liang Lee mendefinisikan : Manajemen adalah seni perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengontrolan untuk mencapai tujuan (S.P. Hasibuan, 1985: 03).

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pada dasarnya merupakan seni atau proses dalam menyelesaikan sesuatu yang terkait dengan pencapaian tujuan. Dalam penyelesaian atau sesuatu tersebut, terdapat tiga faktor yang terlibat :

1. Adanya penggunaan sumber daya organisasi, baik sumber daya manusia, maupun faktor-faktor produksi lainnya. Sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, sumber daya alam, sumber daya keuangan, serta informasi.
2. Adanya proses yang bertahap dari mulai perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengimplementasian, hingga pengendalian dan pengawasan.

### 3. Adanya seni dalam menyelesaikan pekerjaan.

Manajemen sangat diperlukan agar tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif dan efisien. Efektif menurut Peter F. Drucker adalah "mengerjakan pekerjaan yang benar". Sedangkan efisien menurutnya adalah "mengerjakan pekerjaan dengan benar".

Manajemen diperlukan sebagai upaya agar kegiatan bisnis dapat berjalan secara efektif dan efisien. Agar manajemen yang dilakukan mengarah kepada kegiatan bisnis secara efektif dan efisien, maka manajemen perlu dijelaskan berdasarkan fungsi-fungsinya atau dikenal dengan fungsi-fungsi manajemen (*managerial functions*).

Dalam pelayanan haji, akan efektif dan efisien pelaksanaannya apabila menjalankan fungsi-fungsi manajemen tersebut. Fungsi-fungsi manajemen disini adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen berdasarkan fungsinya masing-masing dan mengikuti satu tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaannya. Fungsi-fungsi manajemen, sebagaimana diterangkan oleh Nickels, Mchugh and Mchugh (1997), terdiri dari empat fungsi, yaitu:

#### 1. Perencanaan atau *Planning*,

yaitu proses yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan dimasa yang akan datang dan penentuan strategi dan taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan organisasi. Di antara kecenderungan dunia bisnis sekarang, misalnya, bagaimana merencanakan bisnis yang ramah lingkungan, bagaimana merancang organisasi bisnis yang mampu bersaing dalam persaingan global, dan lain sebagainya.

2. Pengorganisasian atau *Organizing*,

yaitu proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif, dan bisa memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi bisa berkerja secara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan organisasi.

3. Pengimplementasian atau *Directing*,

yaitu proses implementasi program agar bisa dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktivitas yang tinggi.

4. Pengendalian dan pengawasan atau *Controlling*,

yaitu proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, di organisasikan, dan diimplementasikan bisa berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan dunia bisnis yang dihadapi.

Beberapa literatur mengemukakan pengertian yang berbeda, namun memiliki esensi yang sama. Misalnya saja, Griffin mengemukakan bahwa fungsi-fungsi manajemen adalah perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), kepemimpinan (*leading*), dan pengawasan (*controlling*) (Tisnawati Sule, 2005: 8).

### **C. Kualitas Pelayanan**

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, yang artinya hakekat dari menjual produk atau jasa adalah melayani konsumen dengan mencari apa yang diinginkan oleh konsumen, sebab dengan cara demikian penjual dapat menggerakkan hati konsumen untuk membeli produk dan jasa.

Definisi kualitas sangat benarekaragam dan mengandung banyak makna. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Goetsch dan Davis (1994) dalam mendefinisikan kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2000: 51).

Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk dan jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten (Lupiyoadi, 2001: 144).

Berdasarkan beberapa pengertian kualitas di atas dapat diartikan bahwa kualitas hidup kerja harus merupakan suatu pola pikir (*mindset*), yang dapat menterjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar konsumen dalam suatu proses manajemen dan proses produksi barang atau jasa terus menerus tanpa hentinya sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar konsumen tersebut.

Pelayanan atau jasa (*service*) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Kotler, 1995: 467).

Secara Prinsip, keberhasilan pelayanan itu bertitik tolak dari kemampuan pihak perusahaan memahami kebutuhan yang berkembang di tengah masyarakat. Ada tiga kunci memberikan pelayanan pelanggan yang unggul yaitu :

1. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan termasuk didalamnya memahami tipe-tipe pelanggan,
2. Pengembangan database yang lebih akurat dari persaingan (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan kondisi pesaing),
3. Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu rangka strategik (Tjiptono, 2001: 128 ).

Pelayanan lazimnya identik dengan jasa. Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang dasarnya tidak dapat dilihat dan tidak menghasilkan hak milik terhadap sesuatu (Kloler, 2001: 476).

Jasa adalah aktivitas ekonomi yang menghasilkan yang mempunyai sejumlah elemen nilai atau manfaat *intangible* yang berkaitan dengannya, yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau barang-barang (Payne, 1993: 6).

Sehubungan dengan pelayanan atau jasa ini, ada empat karakteristik pokok pada jasa yang membedakannya dengan barang. Keempat karakteristik tersebut meliputi :

- a. *Intangibility* (tidak berwujud) artinya tidak dapat dilihat, diraba, dicium atau didengar sebelum dibeli. Konsep *intangibility* ini meliputi dua pengertian, yaitu sesuatu tidak dapat dilihat, disentuh dan tidak dapat diraba, serta sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan atau dipahami secara rohaniah.
- b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) artinya jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediaan atau penyedia tadi berupa jasa.
- c. *Variability / Heterogeneity* (berubah-ubah) Jasa bersifat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis tergantung kepada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut diproduksi. Hal ini dikarenakan jasa melibatkan unsur manusia dalam proses produksi dan konsumsinya yang cenderung tidak bisa diprediksi dan cenderung tidak konsisten dalam hal sikap dan perilakunya.
- d. *Perishability* (tidak tahan lama) artinya jasa merupakan kondisi tidak tahan lama dan tidak disiplin (Tjiptono, 2001: 51 ).

Kualitas pelayanan diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam memberi pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik (Lukman, 2003: 10).



Faktor utama yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan adalah sumber daya manusianya. Artinya, peranan manusia (karyawan) yang melayani pelanggan merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Kemudian sarana dan prasarana yang digunakan juga harus menunjang apa yang sudah dilakukan oleh manusia (Kasmir, 2005: 15).

Dalam prakteknya tidak selalu standar kualitas jasa yang telah ditetapkan oleh perusahaan sesuai dengan apa yang diterima konsumen, akibatnya jasa yang diberikan oleh perusahaan tidak dapat diterima dengan baik oleh konsumen. Penelitian mengenai kualitas yang dipersepsikan pelanggan pada industri jasa oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry mengidentifikasi lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu:

- a. Kesenjangan tingkat kepentingan konsumen dan persepsi manajemen.

Pada kenyataannya perusahaan tidak selalu dapat merasakan atau memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh para pelanggannya.

- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap tingkat kepentingan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa.

Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja yang jelas.

- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.

Kesenjangan ini terjadi karena perusahaan tidak mampu memenuhi standar kinerja yang ditetapkan.

- d. Kesenjangan antara penyampaian jasa komunikasi eksternal.

Kesenjangan ini terjadi karena perusahaan tidak mampu memenuhi janji-janji yang telah mereka sampaikan pada konsumen.

- e. Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

Kesenjangan ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara yang berbeda (Rangkuti, 2002: 22).

Berhubungan dengan kualitas pelayanan, barometernya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Sekarang ini pihak yang dilayani semakin pintar, mereka sangat kritis, sehingga para pelaku bisnis harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka (yang dilayani). Sedikit saja penyimpangan, misalnya pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka yang dilayani akan menilai pelayanan untuk mereka jelek.

#### 1. Kualitas Layanan Internal.

Kualitas pelayanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai organisasi atau perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal, antara lain:

- a. Pola manajemen untuk organisasi atau perusahaan,
- b. Penyediaan fasilitas pendukung,
- c. Pengembangan sumber daya manusia,

- d. Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja,
- e. Pola insentif.

Jika faktor-faktor kelima poin di atas dijalankan dan dikembangkan, maka loyalitas dan integrasi pada diri masing-masing pegawai akan mampu mengembangkan pelayanan yang terbaik. Dan semua itu sangat berpengaruh terhadap kelancaran sebuah usaha dan mengangkat citra organisasi atau perusahaan di mata publik.

## 2. Kualitas Layanan Eksternal.

Mengenai kualitas layanan eksternal juga ditentukan oleh beberapa faktor, yaitu:

- a. Yang berkaitan dengan penyediaan jasa, yaitu:
  - 1. Pola layanan dan tata cara penyediaan atau pembentukan jasa tertentu,
  - 2. Pola layanan distribusi jasa,
  - 3. Pola layanan penjualan jasa,
  - 4. Pola layanan dalam penyampaian jasa.
- b. Yang berkaitan dengan penyediaan barang, yaitu:
  - 1. Pola layanan dan pembuatan barang berkualitas atau penyediaan barang berkualitas,
  - 2. Pola layanan pendistribusian barang,
  - 3. Pola layanan purna jual.

Keempat jenis layanan di atas dapat disebutkan sebagai kinerja pelayanan (*service performance*) (Barata, 2006: 37).

#### **D. Standar kualitas (*mutu*) pelayanan**

Adapun standar kualitas (*mutu*) untuk penyelenggaraan haji khusus yakni pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada calon jamaah haji telah ditentukan oleh pemerintah dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1999 pada pasal 23 dan pasal 24 yaitu:

##### **Pasal 23**

- (1) Dalam upaya meningkatkan penyelenggaraan ibadah haji bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus, dapat diselenggarakan pelayanan ibadah haji khusus.
- (2) Penyelenggaraan ibadah haji khusus ditetapkan oleh menteri.

##### **Pasal 24**

- (1) Penyelenggaraan ibadah haji khusus wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:
  - a. Hanya menerima pendaftaran dan melayani calon jamaah haji yang menggunakan paspor haji,
  - b. Menyediakan petugas pembimbing ibadah dan kesehatan,
  - c. Melapor kepada perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi dan pada saat akan kembali ke Indonesia,
  - d. Memberangkatkan dan memulangkan jamaahnya sesuai dengan ketentuan penyelenggaraan ibadah haji khusus dan perjanjian yang di sepakati kedua belah pihak meliputi hak dan kewajiban masing-masing.

- (2) Ketentuan tentang penyelenggaraan ibadah haji khusus diatur lebih lanjut dengan keputusan menteri.
- (3) Penyelenggaraan ibadah haji khusus yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dikenai sanksi administrasi berupa :
  - a. Peringatan,
  - b. Pencabutan izin penyelenggara,
  - c. Pencabutan izin usaha (Amin Suma, 2008: 744).

#### **E. Pelayanan Haji**

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 1999 telah diatur bahwa masalah pelayanan calon jamaah haji menjadi tanggung jawab pemerintah dibawah koordinasi menteri agama. Implementasinya bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama serta jamaah haji dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga diperoleh haji mambrur.

Menyangkut masalah pelayanan, masalah ibadah haji meliputi :

##### **1. Pelayanan administrasi**

Pelayanan administrasi berupa pendaftaran dan pembuatan paspor calon jamaah haji melalui direktorat pelayanan haji.

## 2. Pelayanan transportasi

Pelayanan transportasi adalah pengangkutan yang disediakan bagi jemaah haji selama penyelenggaraan ibadah haji.

## 3. Pelayanan kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan jemaah haji.

## 4. Pelayanan akomodasi

Pelayanan akomodasi adalah perumahan atau pemondokan yang disediakan bagi jemaah haji selama di embarkasi atau di debarkasi dan di Arab Saudi (Amin Suma, 2008: 739).

### **1.6.2. Konsep Operasional**

Setelah melihat kerangka teoretis dalam penelitian ini sebagaimana di atas, maka untuk menindak lanjuti dari kerangka teoritis tersebut perlu di rumuskan konsep operasional yang nantinya sebagai tolak ukur penulis dalam melakukan penelitian, sehingga dapat memudahkan untuk mengetahui bagaimana strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator :

#### **A. Strategi Pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel**

1. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan penilaian keperluan penyusunan strategi perusahaannya.
2. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan analisis mengenai kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dimiliki perusahaannya.

3. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel menentukan strategi yang akan diambil.

#### B. Kualitas Pelayanan

1. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel memiliki pelayanan khusus sesuai Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan haji khusus.
2. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan penerimaan pendaftaran dan melayani bagi yang menggunakan paspor haji sesuai aturan yang berlaku.
3. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel memiliki petugas pembimbing ibadah dan kesehatan yang profesional.
4. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan pelaporan kepada perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi.
5. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan pemberangkatan dan pemulangan sesuai dengan ketentuan dari perjanjian yang disepakati oleh kedua belah pihak.
6. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan pelayanan administrasi yang berlaku.
7. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan pelayanan transportasi yang handal.
8. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan pelayanan kesehatan yang lengkap.

9. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan pelayanan akomodasi yang nyaman dan strategis.
- C. Faktor-faktor yang mempengaruhi strategi PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji.
1. Profesionalitas sumber daya manusia PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel.
  2. Iklim kerja di PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel.
  3. Fasilitas yang tersedia pada PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel.
  4. Hubungan komunikasi PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dengan jamaah.

## **1.7 Metodologi Penelitian**

### **1.7.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel yang berlokasi di jalan Khairil Anwar/Pattimura No. 02 Gobah 28131 Pekanbaru.

### **1.7.2 Subjek dan objek Penelitian**

Yang menjadi subjek penelitian adalah Pimpinan dan Karyawan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel, sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kota Pekanbaru.

### **1.7.3. Populasi dan sampel**

#### **a. Populasi**

Sesuai dengan sasaran dari penelitian yang dilaksanakan maka yang penulis tetapkan sebagai populasi penelitian ini adalah Direktur PT.



Sekapur Sirih Tour dan Travel yang berjumlah 1 orang dan Karyawan PT.

Sekapur Sirih Tour dan Travel yang berjumlah 7 orang.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dari suatu penelitian. Menurut Suharsimi Arikunto (1996: 24), apabila subjeknya kurang dari 100 orang, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Oleh karena jumlah populasi penelitian ini dibawah 100 orang, maka keseluruhan populasi dijadikan sampel.

#### **1.7.4 Teknik Pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Wawancara, yaitu sejumlah pertanyaan yang penulis ajukan untuk mengetahui bagaimana strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan mencari faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi strategi PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji.
- b. Observasi, yaitu melakukan pengamatan secara langsung kelokasi penelitian terhadap fenomena yang terjadi sehubungan dengan masalah yang ada.
- c. Dokumentasi, yaitu untuk memperoleh data-data dokumen yang diperlukan untuk melengkapi data-data penelitian.

### **1.7.5 Teknik Analisis Data**

Sejalan dengan sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif atau pemaparan dan menggambarkan dengan kata-kata atau kalimat, kemudian data-data tersebut dianalisis untuk memperoleh kesimpulan.

### **1.7.6 Sistematika Penulisan**

Adapun penulisan skripsi ini dibagi dalam lima bab. Setelah Bab I ini yang berisi Latar Belakang Masalah, Alasan Pemilihan Judul, Penegasan Istilah, Permasalahan, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kerangka Teori dan Konsep Operasional, dan Metodologi Penelitian, bab-bab berikut penulis bagi menjadi :

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis akan menjelaskan antara lain:

- 1.1 Latar Belakang Masalah
- 1.2 Alasan Pemilihan Judul
- 1.3 Penegasan Istilah
- 1.4 Permasalahan
- 1.5. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian
- 1.6 Kerangka Teoretis dan Konsep Operasional
- 1.7 Metodologi Penelitian

## **BAB II : GAMBARAN UMUM**

Pada bab ini penulis akan menjelaskan antara lain:

- 2.1 Sejarah Berdirinya PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel
- 2.2 Struktur Organisasi
- 2.3 Ketentuan Visa Request Haji dan Umroh

2.4 Program Haji Khusus

2.5 Estimasi Perjalanan Haji

### **BAB III : PENYAJIAN DATA**

Pada bab ini penulis akan menjelaskan antara lain:

3.1 Strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel.

3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel.

### **BAB IV : ANALISIS DATA**

Pada bab ini penulis akan menjelaskan antara lain:

4.1 Strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel.

4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel.

### **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini penulis akan menjelaskan antara lain:

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran

### **DAFTAR KEPUSTAKAAN**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **1.1 Sejarah PT. Sekapur Sirih Tour Dan Travel**

Sekapur Sirih Tour dan Travel adalah merek usaha dari PT. Anugerah Riau Perkasa Abadi sebagai perusahaan jasa biro perjalanan wisata yang tercatat sebagai anggota ASITA No: 0124/IV/ASITA/DPP/2004 berkedudukan di Pekanbaru Riau.

Selain fokus dibidang layanan penjualan tiket pesawat on line, rental mobil, voucher hotel, paket tour dan pengurusan dokumentasi perjalanan. Saat ini Sekapur Sirih Tour dan Travel juga bergerak dalam bidang layanan pembuatan, penjualan dan penyelenggaraan paket perjalanan umroh dan haji khusus.

Sebagai upaya marketing, PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel merangkul berbagai komponen sehingga dalam perjalanannya PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel telah mendapatkan tempat di hati masyarakat Riau pada khususnya dan mitra kerja yang nota bene domisilinya di Pulau Jawa. KBIH Fadlul Robbi Japara Jawa Tengah dan Asrama Al Husna Ponpes Darul Ulum Peterongan Jombang Jawa Timur juga telah bermitra selama perusahaan ini berdiri.

Pada hari Rabu, tanggal 25 Juni 2008, PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan kontrak kerjasama dengan Koperasi Sadar Bangkinang sebagai pusat informasi di Kabupaten Kampar.

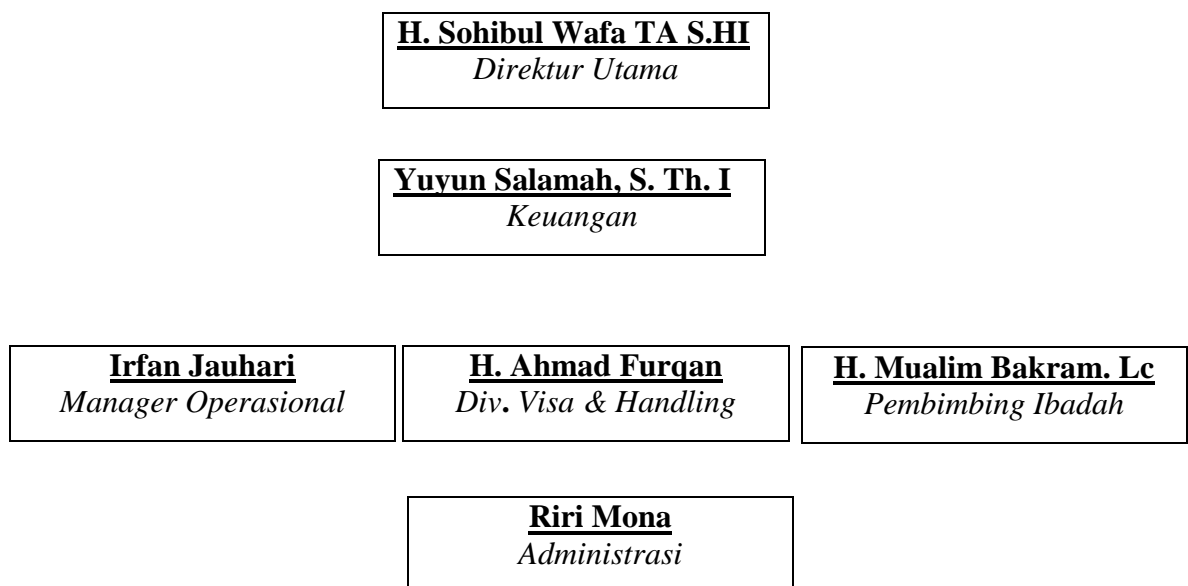
PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel berprinsip bahwa dalam menjalankan bisnis menitik beratkan pada kepuasan pelanggan, integritas, kualitas, teamwork,

kompetitif, serta inisiatif, sehingga Insha Allah PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel menjadi pilihan tepat bagi umat Islam yang akan melaksanakan ibadah umroh dan haji khusus.

## 1.2 Struktur Organisasi PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel

Adapun Struktur Organisasi pada PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1: Struktur Organisasi PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel**



## PERWAKILAN DI ARAB SAUDI



Sumber: PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel

### **1.3 Ketentuan Visa Request Haji dan Umroh**

a. Bagi yang berangkat suami istri

1. Paspor (Asli)
2. Pas Photo (Asli), background putih berwarna ukuran 4 x 6 = 8 (delapan) Lembar
3. KTP (Asli)
4. KK (Asli)
5. Buku Nikah (Asli)

b. Bagi yang membawa anak

Ketentuan dan syarat point A di tambah akte kelahiran (ijazah)

c. Bagi wanita di bawah 45 tahun

Apabila seorang wanita berangkat tanpa di temani muhrim nasab, maka yang bersangkutan dibuatkan surah muhrim dengan biaya Rp. 250.000,- (Dua Ratus Ribu Rupiah), dan melengkapi persyaratan lainnya sebagai berikut:

1. Paspor (Asli)
2. KTP (Asli)
3. KK (Asli)
4. Akta Kelahiran (Asli)
5. Pas Photo (4 x 6 = 8 lembar)

b. Bagi laki-laki yang berangkat sendiri

1. Paspor (Asli)
2. KTP (Asli)

3. Pas Photo (4 x 6 = 8 lembar)

c. Bagi suami isrti yang usianya di atas 45 tahun

Apabila keduanya berangkat hanya berdua saja, maka keduanya dapat mengikuti ketentuan pada point D.

#### 1.4 Program Haji Khusus

Adapun program haji khusus pada PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.2: Program haji khusus**

NO	TANGGAL	PAKET	KETERANGAN
1	Hari Ke 1	Pekanbaru - Jakarta - Jeddah	Umroh
2	Hari Ke 2	Mekah	Pemantapan
3	Hari Ke 3	Mekah	Ziarah Makkah
4	Hari Ke 4	Mekah	Pemantapan
5	Hari Ke 5	Mekah	Ibadah
6	Hari Ke 6	Mekah	Ibadah
7	Hari Ke 7	Mekah	Ibadah
8	Hari Ke 8	Mina	Tarwiah
9	Hari Ke 9	Arafah	Wukuf
10	Hari Ke 10	Mina	Lempar Jumroh
11	Hari Ke 11	Mina	Lempar Jumroh
12	Hari Ke 12	Mina	Lempar Jumroh
13	Hari Ke 13	Mina - Makkah – Madinah	Wada
14	Hari Ke 14	Madinah	Ibadah/Arbain
15	Hari Ke 15	Madinah	Ibadah/Arbain
16	Hari Ke 16	Madinah	Ibadah/Arbain
17	Hari Ke 17	Madinah	Ibadah/Arbain
18	Hari Ke 18	Madinah	Ibadah
19	Hari Ke 19	Madinah	Ibadah
20	Hari Ke 20	Madinah	Ibadah
21	Hari Ke 21	Madinah	Ibadah
22	Hari Ke 22	Madinah – Jedah	Tour
23	Hari Ke 23	Jeddah – Jakarta	Kepulangan
24	Hari Ke 24	Jakarta – Pekanbaru	Tiba

Sumber: PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel

a. Fasilitas Paket Gold

1. Makkah - Hotel Grand Zam Zan
2. Madinah - Hotel Moevenpick
3. Arofah / Mina - Tenda Khusus Haji Plus

b. Fasilitas Paket VIP

1. Makkah - Hotel Grand Zam Zan
2. Madinah - Hotel Moevenpick
3. Arofah / Mina - Tenda Khusus Haji Plus

c. Fasilitas Paket Ekonomis

1. Makkah - Hotel Ufuk Fateeh
2. Madinah - Hotel Durrot Fayruz
3. Arofah / Mina - Tenda Khusus haji plus

d. Estimasi Harga Paket Haji Khusus/Plus

Adapun estimasi harga paket haji khusus pada PT. Sekapur Sirih Tour dan

Travel adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.3: Estimasi harga paket haji khusus**

JENIS PAKET	QUAD	TRIPLE	DOUBLE	KETERANGAN
Paket Hemat	USD. 5640	USD. 5640	USD. 6000	ARBAIN 24 HARI
Paket Haji ekonomis	USD. 6,399	USD. 6,499	USD. 6,999	ARBAIN 24 HARI
Sekapur Gold	USD. 6,859	USD. 7,259	USD. 7,689	ARBAIN 24 HARI
VIP Platinum	N/A	USD. 9,499	USD. 10,589	NON ARBAIN 14 HARI

Sumber: PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel

Catatan :

1. Paket haji Sekapur Sirih ada tiga, Ekonomis, Gold dan Gold
2. Harga tidak termasuk pembayaran DAM dan biaya pemeriksaan kesehatan



3. Jadwal dan harga bisa berubah sewaktu waktu.

e. Ketentuan Pendaftaran

1. Mengisi formulir pendaftaran
2. Photo copy KTP yang masih berlaku + 10 lembar
3. Surat keterangan sehat dari puskesmas setempat
4. Pas photo 4 x 6 = 20 lembar dan 3 x 4 = 40 lembar (background putih fokus muka 80%)

f. Tata cara Pembayaran

1. Uang muka USD 3600 pada saat pendaftaran
2. Telah membayar sampai dengan USD 3600 sebelum pelunasan BPIH oleh pemerintah
3. Pelunasan biaya paket paling lambat 4 bulan sebelum keberangkatan.

g. Harga Tidak Termasuk

1. Biaya Domestik (Airport tax, handling)
2. Telepon lokal / interlokal, laundry dan biaya bersifat pribadi
3. Dam haji tamattu
4. Tour dan transportasi diluar program
5. Kurasi roda dan muthawif (bagi jama'ah lansia, sakit)
6. Badal haji
7. Biaya kelebihan bagasi
8. Cargo

h. Harga Paket Sudah Termasuk

1. Setoran BPIH kepada Pemerintah
2. Pengurusan visa dan surat kelengkapan keberangkatan
3. Tiket pesawat Jakarta – Jedah – Jakarta (*ekonomi class*)
4. Akomodasi Hotel / tenda AC sesuai program
5. Makan menu Indonesia 3 x sehari
6. Transportasi darat (full AC)
7. Guide / Muthowif berpengalaman berbahasa Indonesia
8. Air zam-zam 10 liter
9. Ziarah dan city tour sesuai program
10. Perlengkapan ibadah haji (koper, hand bag, kain ihram, mukena, seragam, dll).

i. Pembatalan

Pembatalan keberangkatan / pengunduran diri calon jamaah haji yang telah terdaftar, dikenakan biaya pembatalan dari harga paket haji dengan ketentuan sebagai berikut:

1. 10% sejak pendaftaran sampai dengan penutupan setoran awal BPIH khusus dari pemerintah.
2. 35% sejak penutupan setoran awal BPIH sampai pelunasan setoran Departemen agama.
3. 50% sejak pelunasan setoran ke pihak Departemen agama sampai dengan 30 sya'ban.
4. 85% sejak 1 ramadhan sampai dengan tanggal keberangkatan.

## **1.5 Estimasi Perjalanan Haji**

Hari ke-1: (Pekanbaru – Jakarta – Jeddah - Aziziah)

Berangkat dari bandara SSK II transfer ke Jakarta Bandara Soekarno-Hatta dan dilanjutkan menuju Jeddah, menggunakan maskapai penerbangan Garuda Indonesia. Tiba di Jeddah malam hari, dilanjutkan perjalanan darat ke kota suci mekkah. Rombongan akan menginap di apartemen Aziziah.

Hari ke-2: (Aziziah)

Pagi hari secara bersama-sama melaksanakan umroh (haji tamattu) dipandu oleh pembimbing ibadah Tibi tour. Orientasi lapangan/napak tilas ritual ibadah haji. Kembali ke apartemen, istirahat.

Hari ke-3: (Aziziah)

Siraman rohani. Bermalam di apartemen.

Hari ke-4: (Aziziah)

Pemantapan tata cara ibadah haji. Bermalam di apartemen.

Hari ke-5: (Aziziah-Arafah)

Persiapan wukuf. Malam hari melakukan perjalanan ke Padang Arafah.

Hari ke-6: (Arafah-Muzdalifah)

Wukuf di Padang Arafah. Malam hari melanjutkan perjalanan darat ke Muzdalifah untuk melakukan mabit dan pengambilan kerikil.

Hari ke-7: (Muzdalifah-Mina)

Kembali ke apartemen. Siang hari melakukan pelemparan jumroh Aqabah dilanjutkan mabit (bermalam) di tenda Mina.

Hari ke-8: (Mina)

Melakukan pelemparan jumroh Ula-Wustha-Aqabah, dilanjutkan mabit (bermalam) di tenda Mina.

Hari ke-9: (Mina-Aziziah-Mina)

Pagi hari kembali ke apartemen, dalam perjalanan kembali melakukan pelemparan jumroh Ula-Wustha-Aqabah. Sore hari kembali ke tenda Mina untuk melaksanakan mabit (bermalam).

Hari ke-10: (Mina-Aziziah-Mekkah)

Pagi hari kembali ke apartemen, dalam perjalanan kembali melakukan pelemparan jumroh Ula-Wustha-Aqabah. Sore hari melanjutkan perjalanan darat ke Mekkah untuk melaksanakan Thawaf Ifadah. Bermalam di hotel di Mekkah.

Hari ke-11: (Mekkah)

Acara bebas Itikaf di Masjid Haram. Bermalam di Mekkah.

Hari ke-12: (Mekkah)

City tour kota Mekkah. Bermalam di Mekkah.

Hari ke-13: (Mekkah)

Acara bebas Itikaf di Masjid Haram. Bermalam di Mekkah.

Hari ke-14: (Mekkah)

Acara bebas Itikaf di Masjid Haram. Bermalam di Mekkah.

Hari ke-15: (Mekkah-Madinah)

Pagi hari melakukan Thawaf Wada. Check out hotel dilanjutkan perjalanan darat ke kota Madinah.

Hari ke-16: (Madinah)

Ziarah Masjid Nabawi, kunjungan ke Raudah secara bersama-sama.

Hari ke-17: (Madinah)

City tour kota Madinah. Bermalam di Madinah.

Hari ke-18: (Madinah)

Itikaf di Masjid Nabawi. Bermalam di Madinah.

Hari ke-19: (Madinah)

Itikaf di Masjid Nabawi. Bermalam di Madinah.

Hari ke-20: (Madinah)

Itikaf di Masjid Nabawi. Bermalam di Madinah.

Hari ke-21: (Madinah)

Itikaf di Masjid Nabawi. Bermalam di Madinah.

Hari ke-22: (Madinah)

Itikaf di Masjid Nabawi. Bermalam di Madinah.

Hari ke-23: (Madinah-Jeddah)

Meninggalkan kota Madinah, perjalanan darat ke kota Jeddah. Tiba di Jeddah malam hari, istirahat dan bermalam di Jeddah.

Hari ke-24: (Jeddah-Jakarta)

Acara bebas. Sore hari transfer bandara untuk melakukan penerbangan ke Jakarta.

Hari ke-25: (Jakarta)

Tiba di tanah air.

## **BAB III**

### **PENYAJIAN DATA**

#### **3.1 Strategi Pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel**

Pada bab penyajian data ini, data yang disajikan adalah berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan di PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel Kota Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data tentang strategi PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel Kota Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji. Adapun teknik yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara langsung, observasi dan didukung dengan dokumentasi. Dalam penelitian ini penulis tidak menggunakan angket karena penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif.

Wawancara yang penulis lakukan dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan lisan yang berkaitan dengan kajian yang akan diteliti oleh penulis, dengan tujuan untuk memperkuat hasil penelitian.

Observasi ini dilakukan untuk mendapatkan data yang lebih akurat untuk mendukung dari data wawancara yang telah didapatkan, untuk itulah observasi ini dilakukan agar data tersebut terbukti kebenarannya.

Dokumentasi ini dilakukan untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk melengkapi data-data penelitian, yaitu seperti sejarah berdirinya, struktur organisasi, foto-foto yang berhubungan dengan penelitian. Adapun pengambilan data dilakukan di PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel Kota Pekanbaru. Setelah

penulis memperoleh data dari hasil penelitian maka penulis merumuskan hasil penyajian data sebagai berikut:

1. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan penilaian keperluan penyusunan strategi.

Strategi merupakan cara untuk mencapai hasil akhir dari tujuan yang diinginkan. Dengan memiliki strategi, perusahaan akan dapat menentukan arah tindakan yang diinginkan sesuai dengan tujuan perusahaan. Selain itu, strategi dilakukan untuk dapat berkompetisi dalam persaingan bisnis serta untuk mempertahankan keberlangsungan kehidupan perusahaan dalam jangka panjang.

Oleh karena itu PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel memandang pentingnya penyusunan strategi untuk kemajuan perusahaannya. Dalam hal ini Ustad Sohibul Wafa sebagai Direktur PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel menjelaskan bahwa penyusunan strategi sangat dibutuhkan bagi kemajuan perusahaannya. Sikap perusahaan untuk mengupayakan penyusunan strategi tersebut tidak terlepas dari pendekatan-pendekatan persuasif terhadap konsumen. Pendekatan ini bermaksud untuk mengetahui apa yang diinginkan konsumen sehingga dalam penetapan strategi perusahaan terfokus kepada konsumen, selain itu akan timbul kepercayaan dari konsumen yang akan membentuk image positif terhadap perusahaan (Wawancara, Rabu 18 Agustus 2010).

2. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan analisis mengenai kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dimiliki perusahaannya.

Dalam menghadapi persaingan, perusahaan-perusahaan jasa baik itu yang kecil maupun besar diharapkan mempunyai suatu inovasi-inovasi maupun strategi



yang jitu untuk bisa mempertahankan kredibilitasnya dalam dunia bisnis. Karena itulah, suatu perusahaan perlu untuk menganalisis dan menindak lanjuti kekuatan dan kelemahan yang dimiliki. Dengan demikian maka perusahaan dapat mempertahankan eksistensi dan menjadi yang paling unggul di dunia bisnis.

Ustad Sohibul Wafa mengatakan bahwa untuk menentukan strategi perusahaan perlu dilakukan analisis dengan melihat faktor internal (yang muncul dari dalam perusahaan) yaitu kelemahan dan kekuatan serta faktor eksternal (yang muncul dari luar) yaitu peluang dan ancaman. Dilihat dari faktor internal, kekuatan perusahaan terletak pada sumber daya manusia perusahaan yang berkualitas, integritas, komitmen, teamwork, kompetitif serta inisiatif. Selain itu, fasilitas dan kemampuan keuangan perusahaan juga dapat menunjang keberhasilan dan menjadi kekuatan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam mencapai tujuannya.

Sementara itu, yang menjadi kelemahan PT. Sekapur Sirih Tour dan travel adalah adanya perselisihan-perselisihan kecil akibat perbedaan persepsi. Namun demikian merupakan hal yang wajar karena merupakan dinamika. Dengan adanya perbedaan persepsi akan melahirkan inovasi-inovasi baru yang dapat ditemukan.

Dalam menetapkan strategi perusahaan, selain menganalisis faktor internal, faktor eksternal juga perlu dianalisis, dalam hal ini adalah peluang dan ancaman. Semakin meningkatnya jumlah umat Islam untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh dipandang oleh ustad Sohibul Wafa sebagai suatu peluang atau kesempatan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel untuk memberikan pelayanan atau jasa. Selain itu, banyaknya mitra kerja serta kemampuan PT. Sekapur Sirih Tour

dan Travel dalam merangkul berbagai komponen telah membuat PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel mendapatkan tempat di hati masyarakat.

Selain melihat peluang juga harus diperhatikan apa yang menjadi ancaman perusahaan dalam hal ini adalah persaingan bisnis yaitu banyaknya perusahaan serupa yang bergerak dibidang yang sama (Wawancara, Rabu 18 Agustus 2010).

3. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel menentukan strategi pengelolaan yang akan diambil.

Tujuan perusahaan bisa tercapai dengan maksimal tergantung kepada penentuan kebijakan perusahaan dalam memperhatikan faktor internal dan eksternal yang sepenuhnya berada dalam perusahaan. Selain itu, setelah mempertimbangkan faktor ini perusahaan harus menggariskan tujuan yang akan dicapai serta strategi dasar yang akan dilaksanakan, baru kemudian menentukan kebijakan dan strategi perusahaan. Setiap kegiatan maupun usaha agar dapat memperoleh keberhasilan yang tinggi haruslah senantiasa memiliki program serta susunan rencana yang baik dan matang dan terarah.

Ustad Sohibil Wafa mengatakan bahwa dalam menentukan strategi yang tepat, perlu dengan pemikiran yang matang dengan memiliki pertimbangan serta berdasarkan analisis. Dalam hal pelayanan ibadah haji, standar pelayanannya sudah ditentukan dalam Undang-undang Nomor 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan haji khusus. Untuk itu PT. sekapur Sirih Tour dan Travel menyesuaikan dengan apa yang sudah menjadi ketetapan dan strategi pengelolaan yang dilakukan dengan meningkatkan pelayanan berdasarkan stadarnya. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel mengutamakan kepuasan bagi jamaah yang

menyelenggarakan ibadah haji. Untuk menarik minat umat Islam menggunakan jasa perjalanan haji, PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel mempromosikannya melalui media elektronik melalui internet dengan website ([www.sekapursirihtravel.co.id](http://www.sekapursirihtravel.co.id)) dan media cetak (*koran, brosur-brosur*) dengan menawarkan pelayanan yang terbaik. Selain itu personil perusahaan juga aktif dalam kegiatan-kegiatan sosial keagamaan melakukan kegiatan dakwah baik itu secara lisan, tulisan maupun perbuatan. Disamping kewajiban, dakwah juga memberikan keuntungan bagi yang menjalankannya. Karna tujuan utama dakwah ialah mewujudkan kebahagiaan dan kesejahteraan hidup di dunia dan di akhirat yang diridhai oleh Allah SWT.

Pendekatan secara lisan dilakukan Ustad Sohibul Wafa dan personilnya dengan mengisi ceramah (ceramah atau komunikasi langsung), menjalankan kewajiban setiap umat muslim dengan menyerukan amar ma'ruf dan nahi munkar. Pendekatan secara tulisan dengan memanfaatkan media-media cetak dengan menyumbangkan pemikiran-pemikiran dan pendekatan secara tindakan atau perbuatan dengan memberikan kontribusi kegiatan-kegiatan keagamaan, menolong antar sesama umat serta melakukan pembinaan pondok pesantren. Dengan sering tampil di publik sangat berpengaruh besar terhadap kemajuan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel (Wawancara, Rabu 18 Agustus 2010).

### **3.2 Kualitas Pelayanan**

1. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel memiliki pelayanan khusus sesuai Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan haji khusus.

Menurut Irfan Jauhari (Manager Operasional) bahwa PT.Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam melayani jamaah masih memakai legalitas PT. Diyoshiba yang berkantor di Jakarta. Karena PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel adalah salah satu anggota konsorsium PT. Diyoshiba. Penggunaan legalitas itu hanya dalam hal diplomasi untuk mendapatkan Visa.

Konsorsium adalah gabungan berbagai organisasi dalam hal ini PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dengan PT. Diyoshiba untuk mengadakan aktivitas bersama (biasanya secara tetap), namun masing-masing tetap berdiri sendiri-sendiri.

Sesuai dengan maksud di atas, maka dalam hal operasional penyelenggaraannya seperti pengurusan pasport, tiket, petugas pembimbing ibadah, petugas kesehatan, transportasi, dan akomodasi tetap menjadi tanggung jawab PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel.

PT. Diyoshiba dalam melaksanakan penyelenggaraan haji tentunya sudah sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 1999, itu terbukti dengan adanya perusahaan-perusahaan lain dalam bidang yang sama untuk menjalin hubungan kerjasama dalam bentuk konsorsium dengan PT. Diyoshiba.

Dengan demikian PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam hal legalitas maupun penyelenggaraannya juga telah sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Tahun 1999 No. 17 hanya saja masih atas nama PT.Diyoshiba (Wawancara, Kamis 19 Agustus 2010).

2. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan penerimaan pendaftaran dan melayani bagi yang menggunakan paspor haji sesuai aturan yang berlaku.

Menurut Riri Mona (karyawan bagian administrasi), PT. Skapur Sirih Tour dan Travel melakukan penerimaan pendaftaran dan melayani calon jamaah haji yang memiliki maupun yang tidak memiliki paspor haji, namun bagi yang tidak memiliki paspor haji PT. Sekapur sirih Tour dan Travel melakukan pengurusan paspor haji terlebih dahulu.

Dalam melayani pendaftaran PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel menyediakan formulir yang harus diisi. Pengisian formulir dilakukan dengan cara langsung (kantor) dan tidak langsung (via telpon). Adapun persyaratan yang harus dilengkapi meliputi: paspor haji, uang pendaftaran USD 3600 (pelunasan paling lambat 4 bulan sebelum keberangkatan), fotocopy (surat nikah, KTP, KK, surat keterangan kesehatan asli dari dokter/puskesmas), surat izin suami (istri) dan orang tua (anak), pas foto berwarna terbaru beserta klisenya ukuran wajah 80% pakaian kontras dengan back Ground putih (ukuran 2x3, 3x4, 4x6), biaya pendaftaran secara cash atau transfer ke bank mandiri Pekanbaru a/n Sohibul wafa tazdzul arifin No. Rek: 1080004939741 (Wawancara, Kamis 19 Agustus 2010).

3. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel memiliki petugas pembimbing ibadah dan petugas kesehatan yang profesional.

Menurut H. Muslim Bakram, PT. Skapur Sirih Tour dan Travel dalam rekrutmen petugas pembimbing ibadah mementingkan aspek profesionalisme selain memiliki keahlian dalam hal bimbingan ibadah. Kemampuan yang harus dimiliki adalah mampu berbahasa arab dan bahasa inggris. Selain itu pengalaman dalam membimbing ibadah haji juga merupakan hal yang penting sehingga dalam proses pelaksanaan dilapangan petugas bimbingan ibadah dapat memberikan pelayanan terbaik untuk jamaah haji.

Dalam meningkatkan kualitas ibadah jamaah haji maka, jamaah haji dibekali dengan pengetahuan seputar ibadah haji. Bimbingan tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji meliputi: rukun haji (niat, ihram, wukuf, tawaf, sa'i, dan tahallul) dan wajib haji (Ihram dari mikat, bermalam di Mudzdalifah, bermalam di mina, dan melempar jumrah). Pembimbingan ibadah haji ini dilaksanakan dengan melakukan manasik haji sebanyak 4 kali pertemuan dengan di pandu oleh pembimbing ibadah haji PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel.

Sementara untuk petugas kesehatan, Riri Mona mengatakan bahwa PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel juga mempersiapkan tenaga profesional, ahli dalam bidang kesehatan, berdedikasi tinggi dan didukung oleh fisik yang prima serta dapat melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan dan perlindungan kepada jamaah haji. Untuk itu PT. sekapur Sirih Tour dan Travel menjalin hubungan kerjasama / bermitra dengan pihak Rumah Sakit (Wawancara, Kamis 19 Agustus 2010).

4. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan pelaporan kepada perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi.

Riri Mona mengatakan bahwa PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan pelaporan kepada perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi pada saat datang di Arab Saudi dan pada saat akan kembali ke Indonesia. Hal ini bertujuan untuk mengatasi masalah yang timbul. Adapun tugas-tugas perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi menurut Riri Mona di antaranya mewakili, merundingkan, melindungi kepentingan Nasional, Negara, pemerintah, dan warga Negara Republik Indonesia di Saudi Arabia dan Kesultanan Oman dengan menempatkan 2 orang perwakilan. Adapun perwakilan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel di Arab Saudi adalah H. Manasik dan H. Fakhru Rozy (Wawancara, Kamis 19 Agustus 2010).

5. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan pemberangkatan dan pemulangan sesuai dengan ketentuan dari perjanjian yang disepakati oleh kedua belah pihak.

Menurut Irfan Jauhari (Manager Operasional) bahwa PT. Sekapur Sirih telah menetapkan dan memiliki kesepakatan dalam hal pemberangkatan dan pemulangan sesuai dengan ketentuan. PT. Skapur Sirih Tour dan Travel memberangkatkan jamaah haji dari Pekanbaru dan tiba di tanah air tepat pada waktunya seperti yang telah ditetapkan. Pelaksanaan ibadah haji diselenggarakan dalam kurun waktu 24 hari. Hari ke-1 berangkat dari bandara Sultan Syarif Kasim II transfer ke Jakarta bandara Soekarno-Hatta dan dilanjutkan menuju Jeddah dengan menggunakan maskapai penerbangan Garuda Indonesia. Tiba di

Jeddah malam hari, dilanjutkan perjalanan darat ke kota suci mekkah. Rombongan akan menginap di apartemen Aziziah sampai hari ke-4. Hari ke-5 dari Aziziah melakukan perjalanan pada malam hari menuju ke padang Arafah. Malam hari yaitu malam ke-6 melanjutkan perjalanan menuju ke Muzdalifah. Dari Muzdalifah pada hari ke-7 melanjutkan perjalanan ke Mina. Hari ke-10 melanjutkan perjalanan ke Mekah. Pada hari ke-15 melanjutkan perjalanan ke Madinah. Pada hari ke-23 meninggalkan Madinah menuju Jeddah. Dan hari ke-24 melakukan perjalanan menuju Jakarta dan dilanjutkan penerbangan menuju Pekanbaru (Wawancara, Kamis 19 Agustus 2010).

6. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan pelayanan administrasi.

Menurut Riri Mona, pelayanan administrasi yang diberikan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun ketentuan tersebut terdiri dari:

a. Bagi yang berangkat suami istri

1. Paspor (Asli)
2. Pas Photo (Asli), background putih berwarna ukuran  $4 \times 6 = 8$  (delapan) lembar
3. KTP (Asli)
4. KK (Asli)
5. Buku Nikah (Asli)

b. Bagi yang membawa anak

Ketentuan dan syarat point A di tambah akte kelahiran (ijazah).



c. Bagi wanita di bawah 45 tahun

Apabila seorang wanita berangkat tanpa di temani muhrim nasab, maka yang bersangkutan dibuatkan surah muhrim dengan biaya Rp. 250.000,- (Dua Ratus Ribu Rupiah), dan melengkapi persyaratan lainnya sebagai berikut:

1. Paspor (Asli)
2. KTP (Asli)
3. KK (Asli)
4. Akta Kelahiran (Asli)
5. Pas Photo (4 x 6 = 8 lembar)

d. Bagi laki-laki yang berangkat sendiri

1. Paspor (Asli)
2. KTP (Asli)
3. Pas Photo (4 x 6 = 8 lembar)

e. Bagi suami istri yang usianya di atas 45 tahun

Apabila keduanya berangkat hanya berdua saja, maka keduanya dapat mengikuti ketentuan pada point D.

Adapaun persyaratan haji adalah:

1. Mengisi formulir pendaftaran haji
2. Menyerahkan tanda bukti kesehatan dari puskesmas
3. Menyerahkan pas foto berwarna terbaru, 3x4 (40 lembar), 4x6 (20 lembar). Latar belakang / background warna putih, 80% wajah bagi wanita foto memakai jilbab.

4. Membayar uang muka USD 3600 dan pelunasan.

Apabila terdapat pembatalan keberangkatan atau pengunduran diri calon jamaah haji yang telah terdaftar, dikenakan biaya dari harga paket dengan ketentuan sebagai berikut:

1. 10% sejak pendaftaran sampai dengan penutupan setoran BPIH khusus dari pemerintah.
2. 35% sejak penutupan setoran awal BPIH sampai pelunasan setoran Departemen Agama.
3. 50% sejak pelunasan setoran ke pihak Departemen agama sampai dengan 30 sya'ban.
4. 85% sejak 1 ramadhan sampai dengan tanggal keberangkatan.

PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel memberikan pelayanan yang terbaik dengan prinsip menitik beratkan kepada kepuasan pelanggan, integritas, kualitas, komitmen, teamwork, kompetitif, serta inisiatif, sehingga PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel menjadi pilihan (Wawancara, Kamis 19 Agustus 2010).

7. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan pelayanan transportasi.

Menurut Irfan Jauhari (Manager Operasional) angkutan untuk pemberangkatan yang digunakan jamaah haji PT. Skapur Sirih Tour dan Travel yaitu:

1. Transportasi udara (Garuda Indonesia, Batavia, Lion air).
2. Transportasi darat Bus full Ac.

PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel menyediakan angkutan yang layak dan memberikan kenyamanan bagi jamaah haji. Perlengkapan jamaah haji menjadi tanggung jawab PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel sampainya di bandara ataupun bus perjalanan hingga sampai di penginapan dan tibanya di tanah air (Wawancara, Kamis 19 Agustus 2010).

8. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan pelayanan kesehatan.

Menurut Irfan Jauhari (Manager Operasional) demi menjamin peningkatan pelayanan kesehatan, PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan perlindungan terhadap jamaah haji dengan menyediakan tenaga medis yang profesional untuk menyelesaikan masalah kesehatan jamaah haji dengan bekerja sama dengan pihak rumah sakit. Sebelum pemberangkatan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan penyuntikan vaksin yaitu vaksin meningitis. Memberikan perawatan kesehatan bagi Jamaah calon haji yang mengalami gangguan kesehatan di Arab Saudi dan bersegera melakukan perawatan secara intensif kepada jamaah calon haji (Wawancara, Kamis 19 Agustus 2010).

9. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan pelayanan akomodasi.

Pelayanan akomodasi yang diberikan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel menurut Irfan Jauhari (Manager Operasional) memiliki variasi tergantung dari paket yang dipilih. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel memiliki tiga paket yakni:

1. Paket Gold

- a. Makkah - Hotel Grand Zam Zan
- b. Madinah - Hotel Moevenpick
- c. Arafah / Mina - Tenda AC Khusus Haji Plus / maktab

## 2. Paket VIP

- a. Makkah - Hotel Grand Zam Zan
- b. Madinah - Hotel Moevenpick
- c. Arofah / Mina - Tenda AC Khusus Haji Plus / maktab

## 3. Paket Ekonomis

- a. Makkah - Hotel Ufuk Fateeh
- b. Madinah - Hotel Durrot Fayruz
- c. Arofah / Mina - Tenda AC Khusus haji plus / maktab (Wawancara, Kamis 19 Agustus 2010).

### **3.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi strategi PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji.**

#### 1. Profesionalisme sumber daya manusia PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel.

Profesionalisme disini adalah mutu, kualitas dan tindak tanduk yang merupakan ciri suatu pekerjaan. Artinya mutu atau kualitas yang dimiliki PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel. Sumber daya manusia yang profesionalisme sangat mempengaruhi dalam keberhasilan pencapaian tujuan.

Menurut Ustad Sohibul Wafa, bahwa PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, integritas, komitmen, teamwork, kompetitif serta inisiatif. Sumber daya manusia yang dimiliki PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel adalah tenaga-tenaga terdidik yang dilihat dari jenjang pendidikan adalah lulusan-lulusan perguruan tinggi bahkan terdapat beberapa Sumber Daya Manusia lulusan pendidikan di luar negeri. Artinya sumber daya manusia yang dimiliki oleh PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel

adalah sumber daya manusia yang profesional, hal ini menjadi kekuatan bagi PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam pencapaian tujuan perusahaan dan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik melalui kinerja yang baik oleh sumber daya manusia yang profesional (Wawancara, Kamis 19 Agustus 2010).

## 2. Iklim kerja di PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel.

Riri Mona mengatakan bahwa PT. Sekapur Sirih memiliki iklim kerja yang baik. Terlihat dengan adanya kebersamaan dan kerja sama antara sesama karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, adanya perlakuan adil diantara karyawan dengan tidak melakukan perbedaan-perbedaan yang menimbulkan perpecahan, memberikan hak karyawan tepat pada waktunya seperti upah, atau gaji karyawan dan pemberdayaan karyawan dengan baik berdasarkan kemampuan yang dimiliki atau skill (Wawancara, Kamis 19 Agustus 2010).

## 3. Fasilitas yang tersedia pada PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel.

Penyediaan fasilitas juga mempengaruhi kinerja karyawan, artinya fasilitas kerja yang lengkap dan memadai akan meningkatkan produktifitas karyawan sehingga kinerja karyawan menjadi lebih baik dalam hal ini adalah memberikan pelayanan kepada konsumen. Fasilitas yang dimiliki PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel diantaranya: Peralatan kerja seperti: komputer 3 unit, printer 3 unit, mesin fax 1 unit, mesin foto copy 1 unit, dan alat tulis kantor (ATK). Perlengkapan komunikasi seperti: telepon, media elektronik (jaringan internet). Asuransi kesehatan (bumi putra). Kebutuhan konsumsi karyawan dan pakaian seragam.

Sementara itu, fasilitas yang disediakan bagi jamaah haji PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel adalah: Perlengkapan ibadah haji (koper, hand bag, kain ihram, mukena, seragam, dan buku panduan ibadah), transportasi udara (Garuda Indonesia), transportasi darat (Bus Full ac) dan akomodasi yaitu fasilitas paket gold (hotel grand zam zan, hotel moenvenpick, tenda khusus), paket VIP (hotel grand zam zan, hotel moenvenpick, tenda khusus), dan paket ekonomis (hotel ufuk fateeh, hotel durrot fayruz, tenda khusus) (Wawancara, Kamis 19 Agustus 2010).

#### 4. Hubungan komunikasi PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dengan jamaah.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dipengaruhi oleh hubungan komunikasi antara perusahaan dengan konsumen. Keinginan konsumen akan didapat dengan adanya jalinan hubungan komunikasi. Dalam hal ini PT Sekapur Sirih Tour dan Travel menurut Riri mona memiliki hubungan komunikasi yang baik dengan jamaah haji.

Hubungan komunikasi telah dijaga dengan baik oleh perusahaan karena perusahaan menyadari adanya hubungan baik dengan jamaah haji akan menimbulkan sinergi antara kedua belah pihak, sehingga dapat menguntungkan bagi perusahaan maupun bagi jamaah haji. Dalam menjalin hubungan komunikasi dengan jamaah haji, dalam hal ini PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel mewujudkannya dengan cara saling menghormati, menghargai, tata krama, sopan santun, jujur, dan amanah.

Hubungan komunikasi terjalin antara Direktur utama PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dengan jamaah haji yaitu menghormati jamaah dengan tidak

membeda-bedakan jamaah secara materi, fisik, status, pangkat dan jabatan. Amanah dalam memberikan pelayanan haji dengan memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Memberikan penjelasan kepada jamaah seputar persoalan haji dengan santun dan tata krama.

Hubungan komunikasi antara pembimbing ibadah dan jamaah terjalin pada saat melakukan bimbingan kepada jamaah haji. Pembimbing ibadah dalam melakukan bimbingan menggunakan bahasa yang santun, tata krama, dan bertanggung jawab terhadap keseluruhan jamaah dalam memberikan pemahaman tentang pelaksanaan ibadah haji. Hubungan komunikasi Petugas kesehatan antar jamaah adalah dengan adanya pelayanan kesehatan yang diberikan. Mendengarkan keluhan kesah persoalan gangguan kesahatan jamaah dengan tidak membeda-bedakan jamaah haji. Dan seluruh personil PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dengan jamaah menjalin hubungan komunikasi mementingkan aspek kepuasan jamaah (Wawancara, Kamis 19 Agustus 2010).

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA**

Setelah data disajikan pada bab III, selanjutnya data tersebut dianalisis untuk mengetahui bagaimana strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel serta faktor-faktor yang mempengaruhinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kota Pekanbaru.

Dalam analisis ini penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan kembali data riil yang penulis dapatkan di lapangan dimana penulis melakukan penelitian. Adapun analisis data dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **1.1 Strategi Pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel**

Berdasarkan data yang telah didapatkan, PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan penilaian dengan baik penilaian keperluan penyusunan strategi. Dalam hal ini PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel memandang penting memiliki strategi untuk dapat mengarahkan tindakan yang diinginkan sesuai dengan tujuan perusahaan. Artinya penyusunan strategi dapat berpengaruh terhadap kemajuan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel. Sikap yang diambil oleh PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel untuk mengupayakan penyusunan strategi adalah dengan melakukan pendekatan persuasif. Pendekatan ini dimaksudkan untuk menggali lebih dalam apa yang menjadi kehendak konsumen sehingga dalam pelaksanaannya PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dapat memberikan pelayanan yang terbaik sehingga membentuk kepercayaan dimata konsumen.



Dalam melakukan analisis mengenai kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dilakukan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dengan melihat dua faktor yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu kelemahan dan kekuatan. Kekuatan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel terletak pada sumber daya manusia yang berkualitas, integritas, komitmen, teamwork, kompetitif, inisiatif. Selain sumber daya manusia, fasilitas dan kemampuan keuangan juga menunjang keberhasilan dan menjadi kekuatan. Sementara itu yang menjadi kelemahan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel adalah perselisihan-perselisihan kecil yang timbul akibat perbedaan persepsi. Menurut penulis PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam melakukan analisa tentang kekuatan, kelemahannya cukup baik. Hal ini terlihat dari analisa PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel yakni sumber daya manusia, fasilitas dan kekuatan keuangan yang menjadikan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel tetap eksis dalam menjalankan usahanya. Adapun kelemahan yang dimiliki PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel merupakan hal yang wajar karena perbedaan persepsi jika dilihat dari sisi lain merupakan keanekaragaman ide sehingga dapat menjadi dasar untuk inovasi kearah yang lebih baik.

Sementara dalam menganalisa faktor eksternal dalam hal ini cakupannya yakni peluang dan ancaman, maka yang dianggap sebagai peluang oleh PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel untuk keberhasilannya adalah semakin meningkatnya jumlah umat islam saat ini yang ingin melaksanakan ibadah haji sehingga dipandang oleh PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel sebagai satu kesempatan untuk menjalankan usahanya karena dengan meningkatnya jumlah

calon jamaah haji itu berarti semakin besar peluang PT. Sekapur sirih Tour dan Travel untuk menawarkan jasa. Selain itu adanya mitra kerja PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel juga dapat memudahkan langkah PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel untuk mencapai tujuannya.

Kemudian yang menjadi ancaman bagi PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel adalah banyaknya perusahaan serupa yang bergerak dibidang yang sama. Menurut pengamatan penulis analisa yang dilakukan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel tentang kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman sudah cukup baik . hal ini didukung dengan adanya analisa faktor internal dan faktor eksternal pada PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel.

Pelayanan ibadah haji, standar pelayanannya sudah ditentukan dalam Undang-undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji. Dalam hal ini PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel sudah menyesuaikan dengan apa yang menjadi ketetapan dan strategi pengelolaan yang dilakukan dengan meningkatkan pelayanan berdasarkan standarnya. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel mengutamakan kepuasan bagi jamaah yang menyelenggarakan ibadah haji. Untuk menarik minat umat Islam menggunakan jasa perjalanan haji, PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel mempromosikannya melalui media elektronik melalui internet dengan website (*www.sekapursirihtravel.co.id*) dan media cetak (*koran, brosur-brosur*) dengan menawarkan pelayanan yang terbaik. Selain itu, personil PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel juga aktif dalam kegiatan sosial keagamaan. Dilihat dari adanya pengisian ceramah keagamaan, adanya tulisan-tulisan di media cetak dan menjadi pembina pada pondok pesantren.

## **1.2 Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan analisa penulis tentang penyelenggaraan haji khusus bahwa PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel sudah sesuai dengan Undang-undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan haji khusus. Dalam hal ini PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel untuk melayani jamaah haji memakai legalitas PT. Diyoshiba yang berkantor di Jakarta. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel adalah konsorsium PT. Diyoshiba artinya gabungan berbagai organisasi dalam hal ini PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dengan PT. Diyoshiba untuk mengadakan aktivitas bersama, namun masing-masing tetap berdiri sendiri. Untuk operasional penyelenggaraan ibadah haji tetap menjadi tanggung jawab PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel. Penggunaan legalitas itu hanya dalam hal diplomasi untuk mendapatkan visa.

PT. Diyoshiba dalam melaksanakan penyelenggaraan haji sudah memiliki legalitas sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan haji khusus untuk itu maka PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel menjalin hubungan kerja sama dalam bentuk konsorsium. Menurut analisa penulis dalam penyelenggaraan ibadah haji PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel juga sudah sesuai dengan Undang-undang No. 17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan haji khusus tetapi belum maksimal karena masih tergabung dengan salah satu anggota konsorsium PT. Diyoshiba.

Dalam penerimaan pendaftaran, PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukannya sesuai dengan aturan yang berlaku (Undang-undang penyelenggaraan haji khusus No. 17 Tahun 1999) yakni melayani calon jamaah

haji yang memiliki paspor haji. Untuk jamaah calon haji yang tidak memiliki paspor haji maka PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel juga melayani dalam proses pengurusannya. Selain itu PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam melayani pendaftaran bagi calon jamaah haji telah menyediakan formulir pendaftaran yang meski diisi. Pengisian formulir dilakukan dengan cara langsung (kantor) dan tidak langsung (via telpon), serta melengkapi persyaratan pendaftaran seperti: Paspor haji, uang pendaftaran USD 3600 (pelunasan paling lambat 4 (empat) bulan sebelum keberangkatan), fotocopy (surat nikah, KTP, KK, surat keterangan kesehatan asli dari dokter/puskesmas), surat izin suami (istri) dan orang tua (anak), pas foto berwarna terbaru beserta klisenya ukuran wajah 80% pakaian kontras dengan back ground putih (ukuran 2x3, 3x4, 4x6), biaya pendaftaran secara cash atau transfer ke bank mandiri Pekanbaru a/n Sohibul wafa tazdzul arifin.

Sementara untuk pembimbing ibadah dan petugas kesehatan, PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel juga mempersiapkannya dan ini sesuai dengan Undang-undang No. 17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan haji khusus. Menurut pengamatan penulis bahwa PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel menyediakan pembimbing ibadah dan kesehatan dengan baik dilihat dari tahap seleksi bahwa pembimbing ibadah dan petugas kesehatan yang dimiliki mengedepankan profesionalisme. Pembimbing ibadah haji memiliki kemampuan berbahasa inggris dan bahasa arab serta memiliki pengalaman dalam membimbing ibadah haji. Untuk meningkatkan kualitas ibadah haji, maka jamaah haji dibekali dengan pengetahuan seputar ibadah haji dengan melakukan manasik haji sebanyak 4 kali

pertemuan sebelum keberangkatan dengan dipandu oleh pembimbing ibadah haji PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel.

Sementara itu petugas kesehatan yang dimiliki juga memiliki keahlian dalam bidang kesehatan dengan bekerjasama atau bermitra dengan pihak rumah sakit.

PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel juga melakukan pelaporan kepada perwakilan Republik Indonesia yang ada di Arab Saudi pada saat datang ke Arab Saudi dan kembali ke Indonesia. Tujuannya untuk mengatasi masalah yang timbul. Hal ini didukung dengan adanya perwakilan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel yang berada di Arab Saudi.

Untuk pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji, penulis menganalisa bahwa PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan pemberangkatan dan pemulangan sesuai dengan ketentuan yang sudah menjadi ketetapan. Artinya pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji dalam hal ini terjadi kesepakatan antara PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dengan jamaah haji dalam proses pelaksanaannya. Pemberangkatannya dari Pekanbaru dan pemulangannya juga sampai Pekanbaru.

Menurut pengamatan penulis mengenai pelayanan administrasi, dalam pelaksanaannya PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dan ketentuan ini telah dilakukan oleh PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam melakukan pelayanan administrasi. Hal ini ditandai dengan adanya ketentuan seperti: Bagi yang berangkat suami istri melengkapi syarat sebagai berikut: Paspor, Pas Photo, KTP, KK dan Buku Nikah. Bagi yang membawa anak

ketentuan syarat di tambah akte kelahitan (ijazah). Bagi wanita di bawah 45 tahun apabila seorang wanita berangkat tanpa di temani muhrim nasab, maka yang bersangkutan dibuatkan surat muhrim dengan biaya Rp. 250.000,- (Dua Ratus Ribu Rupiah), dan melengkapi persyaratan lainnya sebagai berikut: Paspor, KTP, KK, Akta Kelahiran dan Pas Photo dan bagi laki-laki yang berangkat sendiri melengkapi syarat meliputi: Paspor, KTP dan Pas Photo.

Adapaun persyaratan haji ditandai dengan mengisi formulir pendaftaran haji, menyerahkan tanda bukti kesehatan dari puskesmas, menyerahkan pas foto berwarna terbaru (3x4 (40 lembar), 4x6 (20 lembar), latar belakang / background warna putih, 80% wajah bagi wanita foto memakai jilbab), membayar uang muka USD 3600 dan pelunasan.

Apabila terdapat pembatalan keberangkatan atau pengunduran diri calon jamaah haji yang telah terdaftar, dikenakan biaya dari harga paket dengan ketentuan sebagai berikut: 10% sejak pendaftaran sampai dengan penutupan setoran BPIH khusus dari pemerintah, 35% sejak penutupan setoran awal BPIH sampai pelunasan setoran Departemen Agama atau Kementrian Agama, 50% sejak pelunasan setoran ke pihak Kementrian Agama sampai dengan 30 sya'ban 85% sejak satu ramadhan sampai dengan tanggal keberangkatan.

Dalam melakukan pelayanan transportasi, menurut pengamatan penulis bahwa PT sekapur Sirih Tour dan Travel sudah melakukan pelayanan dengan baik. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel menyediakan angkutan yang layak untuk memberikan kenyamanan dalam perjalanan melaksanakan ibadah haji. Angkutan yang digunakan jamaah haji dalam hal ini yakni transportasi udara (garuda

Indonesia, Batavia, Lion air), transportasi darat (full ac). Serta memberikan kemudahan bagi jamaah karena barang-barang jamaah calon haji menjadi tanggung jawab PT. Sekapur Sirih tour dan Travel sampai di Arab Saudi hingga ke penginapan dan sampainya di tanah air.

PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel di dalam melakukan pelayanan kesehatan menyediakan tenaga medis yang profesional untuk menyelesaikan masalah kesehatan jamaah haji. Menurut analisa penulis bahwa PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam melakukan pelayanan kesehatan sudah sangat baik karena ditangani oleh tenaga kesehatan yang profesional dengan bekerja sama dengan pihak rumah sakit yang ada di tanah air yang turut diberangkatkan untuk menangani masalah kesehatan jamaah calon haji dan segera melakukan penyembuhan bagi jamaah yang mengalami gangguan kesehatan. Sebelum keberangkatan pihak kesehatan juga melakukan penyuntikan vaksin bagi jamaah calon haji.

Pelayanan akomodasi yang dilakukan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel yaitu dengan memberikan pelayanan akomodasi yang berbeda-beda sesuai dengan paket yang dipilih oleh jamaah calon haji. Dalam hal ini PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel menawarkan tiga paket diantaranya Paket Gold (Makkah - Hotel Grand Zam Zan, Madinah - Hotel Moevenpick, Arafah / Mina - Tenda Khusus Haji Plus), Paket VIP (Makkah - Hotel Grand Zam Zan, Madinah - Hotel Moevenpick, Arafah / Mina - Tenda Khusus Haji Plus), dan Paket Ekonomis (Makkah - Hotel Ufuk Fateeh, Madinah - Hotel Durrot Fayruz, Arafah / Mina - Tenda Khusus haji plus). Menurut analisa penulis bahwa dalam pelayanan

akomodasi yang dilakukan oleh PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel sudah cukup baik karena memberikan pelayanan akomodasi sesuai dengan pilihan jamaah sehingga kepuasan akan terasa dengan adanya pilihan tersebut.

Dengan demikian berdasarkan hasil penyajian data yang telah penulis analisis dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi PT. Sekapur sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kota Pekanbaru sudah sesuai berdasarkan Undang-undang No. 17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan haji khusus namun belum maksimal dalam proses pelaksanaannya.

### **1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji.**

Sumber daya manusia dapat mempengaruhi strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji. Profesionalisme sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam keberlangsungannya. Artinya mutu atau kualitas sumber daya manusia yang profesional sangat mempengaruhi dalam keberhasilan pencapaian tujuan.

Berdasarkan analisis penulis bahwa PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel memiliki sumber daya manusia yang cukup baik. Hal ini ditandai dengan adanya sumber daya yang memiliki kualitas, integritas, komitmen, teamwork, kompetitif serta memiliki inisiatif.

Iklim kerja juga berpengaruh terhadap strategi pengelolaan PT sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kota pekanbaru. Menurut analisa penulis tentang adanya iklim kerja di PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel sudah berjalan dengan baik. Hal ini dilihat dari adanya



kebersamaan dan kerja sama, adanya perlakuan adil diantara karyawan, memberikan hak karyawan tepat pada waktunya dan pemberdayaan karyawan dengan baik.

Penyediaan fasilitas dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Artinya fasilitas kerja yang lengkap dan memadai akan meningkatkan produktifitas karyawan sehingga kinerja karyawan menjadi lebih baik. Menurut pengamatan penulis, PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel memiliki fasilitas yang cukup lengkap dan memadai. Hal ini dilihat dari adanya peralatan kerja, adanya perlengkapan komunikasi, adanya asuransi, adanya kebutuhan konsumsi karyawan, serta adanya pakaian seragam. Sementara itu fasilitas yang disediakan untuk jamaah haji menurut pengamatan penulis juga cukup lengkap terbukti dengan adanya perlengkapan ibadah haji (koper, han bag, kain ihram, mukena, seragam dan lain sebagainya), transportasi (udara, dan darat), akomodasi.

Berdasarkan analisa penulis, PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel memiliki Hubungan komunikasi yang cukup baik dengan jamaah calon haji. Dalam hal ini PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel mewujudkannya dengan cara saling menghormati, menghargai, tata krama, sopan santun, jujur, amanah dan lain sebagainya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1.1 Kesimpulan**

Dalam penelitian ini penulis mengangkat permasalahan dengan judul “strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kota Pekanbaru”. Berdasarkan hasil penelitian didapat lapangan, data yang diperoleh peneliti sebagai berikut:

1. Strategi Pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kota Pekanbaru.

Dari analisa penulis, maka dapat diambil kesimpulan bahwa strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kota Pekanbaru sudah sesuai dengan Undang-undang No. 17 Tahun 1999 akan tetapi belum maksimal dalam proses pelaksanaannya. Dalam melakukan penilaian keperluan penyusunan strategi PT. Sekapur Sirih Tour dan travel menilai pentingnya strategi untuk kemajuan perusahaan. Dengan melakukan pendekatan persuasif dengan konsumen. Adapun analisa yang dilakukan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel tentang kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman adalah dengan melihat dari dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Dalam hal pelayanan ibadah haji, standar pelayanannya sudah ditentukan dalam Undang-undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan PT. Sekapur Sirih Tour dan travel menyesuaikan dengan apa yang menjadi ketetapan dan strategi

pengelolaan yang dilakukan dengan meningkatkan pelayanan berdasarkan standarnya. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel lebih mengutamakan kepuasan bagi jamaah yang dilayani. Dalam hal promosi, PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel menggunakan media cetak dan media elektronik.

## 2. Kualitas Pelayanan

PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam melayani jamaah masih memakai legalitas PT. Diyoshiba. PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel adalah salah satu anggota konsorsium PT. Diyoshiba. Konsorsium adalah gabungan berbagai organisasi untuk mengadakan aktivitas bersama, namun masing-masing tetap berdiri sendiri. Penggunaan legalitas itu hanya dalam hal diplomasi untuk mendapatkan visa.

Dalam melakukan penerimaan pendaftaran, pelayanan yang diberikan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dengan mengisi formulir yang disediakan dengan persyaratan yaitu: paspor haji, uang pendaftaran, fotocopy (Surat nikah, KTP, KK, surat keterangan kesehatan, pas foto). Pengisian formulir dilakukan dengan cara langsung (kantor) dan tidak langsung (via telpon). Melayani bagi yang menggunakan paspor haji dan melakukan pengurusan bagi yang tidak memiliki paspor haji.

Pembimbing petugas ibadah haji yang dimiliki adalah mampu berbahasa inggris dan bahasa arab dan berpengalaman. Untuk jamaah sebelum keberangkatan petugas pembimbing ibadah melakukan bimbingan dengan melakukan manasik haji sebanyak 4 kali pertemuan.

Untuk petugas kesehatan perusahaan bekerjasama dengan pihak rumah sakit. Sebelum keberangkatan, melakukan penyuntikan vaksin bagi jamaah. Memberikan perawatan kesehatan bagi jamaah haji di Arab Saudi.

PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan pelaporan kepada perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi pada saat tiba dan pada saat akan kembali.

Ketentuan pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji sesuai dengan ketentuan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel yang disepakati oleh kedua belah pihak. Memberangkatkan jamaah haji dari Pekanbaru dan tiba di tanah air tepat pada waktunya.

Pelayanan administrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku seperti: bagi yang berangkat suami istri syaratnya (Paspas, pas photo, KTP, KK, buku nikah), bagi yang membawa anak (menambahkan dengan akte kelahiran), bagi wanita di bawah 45 tahun (membuat surat muhrim, paspas, KTP, KK, akte kelahiran, pas Photo), laki-laki yang berangkat sendiri (paspas, KTP, pas photo). Adapun persyaratan haji adalah mengisi formulir pendaftaran, menyerahkan tanda bukti kesehatan, menyerahkan pas photo, membayar uang muka.

Untuk pemberangkatan yang digunakan yaitu transportasi udara (Garuda Indonesia, Batik Air, Lion Air), transportasi darat (bus full AC). Perlengkapan jamaah menjadi tanggung jawab PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel tiba dan kembalinya di tanah air.

Pelayanan akomodasi PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel tergantung dengan paket yang dipilih. Paket gold (Mekah- Hotel Grand zam-zam, Madinah- hotel Moevenpick, Arofah/Mina-Tenda AC khusus haji khusus), paket VIP (Mekah- Hotel Grand zam-zam, Madinah- hotel Moevenpick, Arofah/Mina-Tenda AC khusus haji khusus), Paket ekonomis (Mekah-Hotel Ufuk fateeh, Madinah hotel Durrot Fayruz, Arofah/Mina-Tenda AC khusus haji khusus).

Beberapa faktor yang mempengaruhi strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji. Faktor tersebut antara lain:

a. Profesionalisme sumber daya manusia

PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, integritas, komitmen, teamwork, kompetitif serta inisiatif.

b. Iklim Kerja

Adanya kebersamaan dan kerja sama, adanya perlakuan adil diantara karyawan, memberikan hak karyawan tepat pada waktunya dan pemberdayaan karyawan dengan baik.

c. Fasilitas yang tersedia

Fasilitas yang dimiliki PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel diantaranya: Peralatan kerja, perlengkapan komunikasi, asuransi, kebutuhan konsumsi karyawan dan pakaian Seragam.

Adapun fasilitas yang tersedia bagi jamaah haji PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel adalah: Perlengkapan ibadah haji (koper, hand bag, kain ihram,

mukena, seragam, dan lain-lain), transportasi udara dan darat (Full ac) dan akomodasi.

d. Hubungan komunikasi dengan jamaah

Dalam menjalin hubungan komunikasi dengan jamaah haji, PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel mewujudkannya dengan cara saling menghormati, menghargai, tata krama, sopan santun, jujur, amanah dan lain sebagainya.

## **1.2 Saran-saran**

Saran-saran yang penulis tujukan kepada PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel hendaknya melakukan:

1. Memberikan pelatihan-pelatihan kepada karyawan seputar profesi yang digeluti agar meningkatkan kualitas karyawan dalam bekerja memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen demi meningkatkan citra positif bagi PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dikacamata konsumen.
2. Untuk memperoleh haji yang mabrur, jamaah membutuhkan bimbingan, pelayanan yang maksimal dari pihak penyelenggara. Maka penyelenggara ibadah haji senantiasa melakukan evaluasi demi mendekati kesempurnaan dalam penyelenggaraan ibadah haji.
3. Memperluas penyebaran informasi tentang penyelenggaraan ibadah haji dengan merangkul berbagai komponen dan membangun mitra kerja keberbagai elemen agar mempermudah jamaah dalam melakukan administrasi.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*, Departemen Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, Jakarta, 2007.
- Adrian Payne, *Pemasaran Jasa Terjemahan Wikilmus W*, Erlangga, Jakarta, 1993.
- Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, PT. Alex Media Komputindo, Jakarta, 2006.
- Burhan Bungin, Prof, Dr, S.Sos, M.Si, *Pengantar Public Relations (Strategi Menjadi Humas Profesional)*, Jakarta, 2006.
- Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, Prenada Media, Jakarta, 2005.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta, 2001.
- Fredy Rangkuty, *Marketing Plan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- F William R dan Glueck Laurence Juach, *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan*, Erlangga, Jakarta, 1988.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, PT. Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Malayu S.P Hasibuan, Drs, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, Jakarta, MCMXCIII, 1984
- M. Hasbi Ash-Shiddieqy, *Pedoman Haji*, PT. Bulan Bintang, Jakarta, 1975.
- Muhammad Amin Suma, H, Prof, Dr, Drs, MA, S.H, *Himpunan UU Perdata Islam dan Peraturan Pelaksanaan Lainnya di Negara Hukum Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Philip Kotler, *Manajemen pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, Terjemahan Aniwati Hermawan*, Erlangga, Jakarta, 1995.
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta, 2001.
- Sandra Oliver, *Strategi Public Relations*, PT, Gelora Aksara Pramata, London, 2006.

- Sampara Lukman, *Mahajemen Kualitas Pelayanan*, Stia Lan Pres, Jakarta, 2003.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta, Jakarta, 2002.
- \_\_\_\_\_, *Pengelolaan Kelas dan Siswa Sebuah Pendekatan Evaluatif*, CV Rajawali, Jakarta, 1986.
- Sudarmo Hasan, *Strategi manajemen Kepala Sekolah SD Islam Terpadu Al-Ittihad Rumbai Pekanbaru*, Tesis, Uin Suska Pekanbaru, 2005.
- Sugino, Drs, M.S.I, *Haji dan Umrah*, Pustaka Insan Madani, Yogyakarta, 2007.
- Sudjana, *Strategi Pengelolaan dan Pengembangan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat*, Depdiknas, Jakarta, 2003.
- Tengku Muhammad Hasbi Ash Shiddieqy, *Al-Islam 2*, PT. Pustaka Rizki Putra, Semarang, 1998.



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 .....	4
Tabel 2.1 .....	33
Tabel 2.2 .....	35
Tabel 2.3 .....	36

## **DAFTAR WAWANCARA**

### **STRATEGI PENGELOLAAN PT. SEKAPUR SIRIH TOUR DAN TRAVEL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN HAJI**

- A. Strategi Pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel
  - 1. Bagaimana penilaian PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan keperluan penyusunan strategi?
  - 2. Bagaimana PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan analisis mengenai kekuatan dan kelemahan yang dimiliki perusahaannya?
  - 3. Bagaimana PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel menentukan strategi yang akan diambil?
- B. Kualitas Pelayanan
  - 1. Apakah PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel memiliki pelayanan khusus sesuai Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan haji khusus?
  - 2. Apakah PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan penerimaan pendaftaran dan melayani bagi yang menggunakan paspor haji sesuai aturan yang berlaku?
  - 3. Apakah PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel memiliki petugas pembimbing ibadah dan kesehatan yang profesional?
  - 4. Apakah PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan pelaporan kepada perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi?
  - 5. Apakah PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan pemberangkatan dan pemulangan sesuai dengan ketentuan dari perjanjian yang disepakati oleh kedua belah pihak?
  - 6. Bagaimana PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan pelayanan administrasi?
  - 7. Bagaimana PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan pelayanan transportasi?
  - 8. Bagaimana PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan pelayanan kesehatan?
  - 9. Bagaimana PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel melakukan pelayanan akomodasi?
- C. Faktor-faktor yang mempengaruhi strategi PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji.
  - 1. Bagaimana Profesionalisme Sumber Daya Manusia PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel?
  - 2. Bagaimana iklim kerja di PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel?
  - 3. Bagaimana fasilitas yang tersedia pada PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel?
  - 4. Bagaimana hubungan komunikasi PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dengan jamaah?